

施設番号	
施設名	

「利用者に対する調査」結果報告書(2021年度)
(東京都民間社会福祉施設サービス推進費補助)

2022年 3月 18日

特別養護老人ホームケアホーム葛飾
施設長 殿

郵便番号 103-0011

所在地 東京都中央区日本橋大伝馬町17-3 城野ビル I 5階

評価機関名 経営創研株式会社

認証評価機関番号

機構 03 - 084

電話番号 03-6661-9410

代表者氏名 代表取締役 堀部伸二

以下のとおり調査を行いましたので報告します。



評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	牟田賢己	福祉・経営	H1301039
	②	内村政光	福祉・経営	H1001081
	③	渡部 智法	福祉・経営	H0304009
	④			
	⑤			
	⑥			
福祉サービス種別	指定介護老人福祉施設【特別養護老人ホーム】			
調査対象事業所名称	ケアホーム葛飾			
事業所連絡先	郵便番号	124-0001		
	所在地	東京都葛飾区小菅1丁目35番10号		
	電話番号	03-3602-5900		
事業所代表者氏名	施設長 新村 俊樹			
契約日	2021年 8月 6日			
利用者調査票配布日(実施日)	2022年 3月 9日			
利用者調査結果報告日	2022年 3月 15日			
調査結果合議日	2022年 3月 13日			
コメント (利用者調査の工夫点、補助者・専門家等の活用などを記入)	特別養護老人ホームの評価経験の多い評価者3名で利用者調査に臨みました。聞き取りにあたっては福祉サービス第三者評価推進機構から得た調査票を使用し、評価者と利用者一対一の対面で実施しました。アンケートの集計は、コロナ禍のため、メール等で、内容について意見交換をおこない最終報告をまとめました。			

評価機関から上記及び別紙の調査結果を含む調査結果報告書を受け取りました。

2022年 3月 22日

事業者代表者氏名

社会福祉法人平成記念会
介護老人福祉施設ケアホーム 葛飾
理事長 武久洋三



調査対象

利用者調査当日の在籍者は113名でした。聞き取りにあたっては施設とも相談し、聞き取り可能な利用者33名を調査対象としました。

調査方法

調査では、都の福祉サービス評価推進機構から得た調査票を使用しました。面談は、評価者と利用者一対一で、他者に聞き取られない各階の面談コーナーでおこないました。当日は、コロナ禍のため検温、手洗い、マスク着用等の感染対策をとり実施しました。

利用者総数

113

共通評価項目による調査対象者数
 共通評価項目による調査の有効回答者数
 利用者総数に対する回答者割合(%)

アンケート	聞き取り	計
0	33	33
0	33	33
0.0	29.2	29.2

利用者調査全体のコメント

総合的な感想では、「大変満足」が4名(12.1%)「満足」が19名(57.6%)で23名(67.7%)が満足以上と回答しています。どちらともいえないが9名(27.3%)でした。コメントでは、「要望は普段から伝えている」「ご意見箱に紙と鉛筆をおいて欲しい。意見を出したい時もあるので」「皆さん気を使ってくれるので、別にないです」「要望はちょっと前までであったが忘れてしまった」「職員の人数が少ないので、大変だと思う。気の毒に思う。職員はよくやってくれており涙が出そう」「職員さんによっては、その時によって良かったり悪かったりする」「自分の好きなテレビを見たいが、そういうわけにはいかない」「良い人ばかり、お世話になっていきます」などの声がありました。今回の調査については、「楽しかった」「聞いてくれてよかった」「たまに調査があると良い」などの回答がありました。

場面観察方式の調査結果

調査の視点:「日常生活で利用者の発するサイン(呼びかけ、声なき呼びかけ、まなざし等)とそれに対する職員のかかわり」及び「そのかかわりによる利用者の気持ちの変化」

評価機関としての調査結果

《調査時に観察したさまざまな場面の中で、調査の視点に基づいて評価機関が選定した場面》

《選定した場面から評価機関が読み取った利用者の気持ちの変化》

「評価機関としての調査結果」に対する事業者のコメント

利用者調査結果

共通評価項目 コメント	実数			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	無回答 非該当
1. 食事の献立や食事介助など食事に満足しているか	27	2	2	2
回答者の81.8%が「はい」を選択しています。コメントでは、「ごはん、みそ汁がおいしい」「鶏肉などをおいしく食べている」「残さないで食べている」「まあまあだと思う。盛り付けが良い」「出されるものを食べるしかない」「今のままで大丈夫です。特に要望はない」「細かくして作っていただいて満足です」「わがままは言えない。方針に従って生活している」「献立の種類を増やしてほしい」「果物が食べたがいあまり出ない」「食事は、決まったカロリー・量でちゃんとしてくれる。大丈夫気にしている」などの声がありました。				
2. 日常生活に必要な介助を受けているか	27	2	1	3
回答者の81.8%が「はい」を選択しています。コメントでは、「ナースコールをすると、すぐ来てくれる」「あまり依頼することは無いが、来てくれる」「言ったらちゃんとやってくれる」「職員の人数が少ないので、一人も職員がいない時がある」「よくしてくれており大丈夫です」「一人で出来るが、腰が悪いので手伝ってもらったことがある」などの声がありました。				
3. 施設の生活はくつろげるか	28	2	0	3
回答者の84.8%が「はい」を選択しています。コメントでは、「読書をして過ごしている」「テレビを見たりして皆と一緒に過ごしている」「テレビ、手芸、屋敷をしている」「自分の部屋で、好きな事をして過ごしている」「自分なりにできる」「やる事がたくさんあるので、退屈していません」「前は習字とかをやっていたが、今はやっていないみたい」「テレビを見ている。俳句を趣味でやっている」「体操などを毎日やっている」「時々折り紙や習字をやらせてもらっているが、退屈だ」などの声がありました。				
4. 職員は日常的に、健康状態を気にしているか	26	3	3	1
回答者の78.8%が「はい」を選択しています。コメントでは、「調子はどうかと、優しく聞いてくれる」「膝が痛いので、面倒見てもらっている」「調子が良いので、聞いてくれない」「時々聞かれることがある」「悪い時は、こちらから言っている」「こちらから伝えている。言えば聞いてくれる。職員の人数が少なく大変みたい」などの声がありました。				
5. 施設内の清掃、整理整頓は行き届いているか	30	2	0	1
回答者の90.9%が「はい」を選択しています。コメントでは、「掃除が行き届いていてきれい」「専門の人が掃除してくれている」「部屋にいない時に、掃除してくれている」「とてもきれいにして頂いている。汚さないように気をつけている」「ていねいに掃除をしている」などの声がありました。				

6. 職員の接遇・態度は適切か	24	6	0	3
<p>回答者の72.7%が「はい」を選択しています。コメントでは、「職員さんは皆親切で良い人です」「直してもらいたいことはありません。今のままで十分です」「して欲しいことを頼みたいが、すぐ行ってしまおう」「皆さん良い人で、ありがたいと思っている」「若い人の言葉づかいが問題」「服装は地味、言葉づかいは丁寧」などの声がありました。</p>				
7. 病気やけがをした際の職員の対応は信頼できるか	26	4	0	3
<p>回答者の78.8%が「はい」を選択しています。コメントでは、「今は調子が良い。信頼している」「悪くなった時は信頼できると思う」「ナーズコールすると、すぐ来てくれる」「対応はすぐとってくれると思う」「尻餅をついたとき、助けてくれた」などの声がありました。</p>				
8. 利用者同士のトラブルに関する対応は信頼できるか	27	3	0	3
<p>回答者の81.8%が「はい」を選択しています。コメントでは、「今はないが、いさかいがおきた時には信頼できる」「止めに入ってくれるので信頼できる」「何かあった場合は、職員に言う対応してくれる」「職員さんが見てくれている」「一度もトラブルは感じていない。職員さんが良く見てくれている」などの声がありました。</p>				
9. 利用者の気持ちを尊重した対応がされているか	26	4	0	3
<p>回答者の78.8%が「はい」を選択しています。コメントでは、「遠慮しないで対応してくれている」「慣れてくると、安心できる」「そっとしてくれているのでうれしい」「必要なことはきちんとやってくれている」「やってくれる人も、やってくれない人もいる」「よく声をかけてくれる。言えば答えてくれる」などの声がありました。</p>				
10. 利用者のプライバシーは守られているか	24	4	1	4
<p>回答者の72.7%が「はい」を選択しています。コメントでは、「静かでプライバシーが保たれている」「音も聞こえないし、ドアを勝手に開けられる事もない」「プライバシーは守られていると思う」「そのような内容の情報は入ってこない」「ドアをノック無しに開けられたことがある」などの声がありました。</p>				
11. 個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか	10	2	0	21
<p>回答者の30.3%が「はい」を選択しています。コメントでは、「娘が説明してくれている」「倅が来て話している」「自分で聞いた」などの声がありました。</p>				
12. サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすいか	8	2	0	23
<p>回答者の24.2%が「はい」を選択しています。コメントでは、「分かりやすかった」「聞いていないので分からない」「娘が分かりやすく説明してくれた」などの声がありました。</p>				

13. 利用者の不満や要望は対応されているか	24	5	0	4
<p>回答者の72.7%が「はい」を選択しています。コメントでは、「言ったことは無いが言ったらやってくれると思う。満足しています」「やってほしいことを言わなくても気づいてやってくれる人もいる。人それぞれだが、話はちゃんと聞いてくれる。話しても解決しないが」「よく話を聞いてくれている。すぐできない時は、待っててねと言ってくれる」「家にいる時のようにはいかないが、こうしてほしい、ああしてほしいには、できる限り対応してくれる」「良い人ばかりでよく話も聞いてくれる」などの声がありました。</p>				
14. 外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか	2	1	8	22
<p>回答者の6.1%が「はい」を選択しています。コメントでは、「一年に1回職員が来るがよく分からない」「聞いたことはある。どこに電話があるか分からないので連絡できない。携帯がないので」「担当の方に話して、対応してもらっている。聞いたかどうかは覚えていない」「必要がある時には、息子と携帯で連絡をとっている」など</p>				